

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE DIVETULUM

Última actualización: 3 de septiembre de 2026

Bienvenido a **Divetulum**, sitio web dedicado a la comercialización y reservación de experiencias de buceo, snorkel, naturaleza y actividades relacionadas en Tulum, Quintana Roo, México.

El presente documento establece los términos y condiciones aplicables al uso del sitio web **divetulum.com** y a la contratación de los servicios ofrecidos a través del mismo.

Al navegar en el sitio web, realizar una reserva, efectuar un pago o contratar cualquiera de los servicios ofrecidos por Divetulum, el Cliente declara haber leído, comprendido y aceptado estos Términos y Condiciones.

Si el Cliente no está de acuerdo con alguno de ellos, deberá abstenerse de utilizar el sitio web o contratar los servicios.

1. IDENTIFICACIÓN DEL PRESTADOR

Nombre comercial: Divetulum

Sitio web: divetulum.com

Correo electrónico: reservations@divetulum.com

Teléfono / WhatsApp: +52 55 1338 8108

Domicilio: Calle Centauro Sur No. 18, esquina Sol Oriente, Tulum Centro, Tulum, Quintana Roo, México.

Razón social: GLENDA AMIRA HERNANDEZ SALAZAR

RFC: HESG640810K94

Para efectos de estos Términos y Condiciones, la entidad responsable de prestar y/o comercializar los servicios será denominada "**Divetulum**" o "**la Empresa**".

2. SERVICIOS

Divetulum ofrece experiencias turísticas relacionadas con actividades acuáticas, buceo, snorkel y naturaleza en Tulum y sus alrededores.

Entre los servicios ofrecidos pueden encontrarse:

- Buceo en cenotes.
- Buceo en arrecifes.
- Tours de snorkel.
- Experiencias de naturaleza.
- Excursiones acuáticas.
- Actividades relacionadas con cenotes, arrecifes y ecosistemas naturales.
- Servicios adicionales de transporte, equipo, guías o instructores cuando se indiquen expresamente en la descripción del producto.

Cada tour podrá estar sujeto a requisitos específicos de edad, condición física, experiencia, certificación, horarios, condiciones ambientales y disponibilidad.

El Cliente deberá leer la descripción de cada servicio antes de realizar su compra.

3. INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS

Las características, itinerarios, fotografías, videos y descripciones publicadas en el sitio web tienen como finalidad proporcionar información sobre las experiencias ofrecidas.

Debido a que las actividades se desarrollan en ambientes naturales, determinadas condiciones no pueden garantizarse, incluyendo:

- Visibilidad del agua.
- Condiciones del mar.
- Corrientes.
- Temperatura del agua.
- Fauna.
- Nivel o condiciones del agua en cenotes.
- Condiciones meteorológicas.
- Condiciones de acceso.
- Duración exacta de determinadas actividades.

Divetulum podrá modificar razonablemente el itinerario, sitio de actividad, horario, ruta o secuencia de actividades cuando sea necesario por razones de seguridad, condiciones naturales, conservación ambiental, restricciones del sitio, instrucciones de autoridades o circunstancias operativas.

4. RESERVAS

El Cliente podrá realizar reservas a través del sitio web de Divetulum o mediante los canales de contacto autorizados.

Una reserva se considerará confirmada una vez que:

1. El Cliente haya proporcionado la información requerida.
2. Se haya realizado el pago correspondiente, cuando éste sea requerido para confirmar la reserva.
3. Divetulum haya confirmado la reserva.

La simple solicitud de una reserva no garantiza disponibilidad.

El Cliente será responsable de proporcionar información correcta, completa y actualizada.

Dependiendo del servicio contratado, Divetulum podrá solicitar información como:

- Nombre completo.
 - Edad.
 - Teléfono.
 - Correo electrónico.
 - Experiencia de buceo.
 - Nivel de certificación.
 - Número de certificación.
 - Información relacionada con la actividad.
 - Información médica relevante para determinar la aptitud para realizar la actividad.
-

5. PRECIOS

Los precios publicados en el sitio web estarán expresados en la moneda indicada en cada producto.

El precio aplicable será el mostrado durante el proceso de compra antes de que el Cliente confirme la operación.

Divetulum podrá modificar precios, promociones, disponibilidad y condiciones comerciales futuras sin que ello afecte las reservas previamente confirmadas, salvo cuando exista una causa legal, de seguridad o de fuerza mayor que requiera una modificación.

6. MÉTODOS DE PAGO

Divetulum acepta los siguientes métodos de pago:

Pago en línea

El Cliente podrá realizar el pago mediante tarjeta de crédito o débito a través del sistema de pago disponible en el sitio web.

Pago en recepción

Cuando la reserva lo permita, el Cliente podrá pagar en recepción mediante:

- Tarjeta de crédito.
- Tarjeta de débito.
- Efectivo en moneda nacional mexicana (MXN).

Las condiciones particulares de cada reserva podrán determinar si el pago debe efectuarse por anticipado o puede realizarse en recepción.

Los pagos mediante tarjeta podrán estar sujetos a los términos y procesos de autorización de la institución bancaria o plataforma de pago correspondiente.

7. CONFIRMACIÓN DE COMPRA

Una vez procesada correctamente una reserva o pago, Divetulum podrá enviar al Cliente una confirmación por correo electrónico, WhatsApp u otro medio de contacto proporcionado.

El Cliente deberá conservar dicha confirmación y presentarla cuando sea necesario para realizar la actividad.

8. CANCELACIONES Y REEMBOLSOS

Divetulum aplica la siguiente política de cancelación, salvo que una promoción o producto específico indique expresamente condiciones diferentes antes de la compra:

Cancelaciones con más de 48 horas de anticipación

El Cliente tendrá derecho a un **reembolso del 100% del importe pagado**.

Cancelaciones entre 25 y 48 horas antes

El Cliente tendrá derecho a un **reembolso del 50% del importe pagado**.

Cancelaciones con 24 horas o menos

Las cancelaciones realizadas con **24 horas o menos de anticipación** no tendrán derecho a reembolso.

No Show

Si el Cliente no se presenta en el lugar, fecha y horario indicados en su confirmación de reserva, se considerará **“No Show”**.

En caso de No Show:

- No habrá reembolso.
- La reserva se considerará perdida.
- No habrá obligación de reprogramar la actividad.

La hora de referencia para calcular los periodos de cancelación será la hora local de Tulum, Quintana Roo, México.

Las solicitudes de cancelación deberán enviarse por escrito a:

reservations@divetulum.com

o mediante el canal oficial de contacto proporcionado por Divetulum.

La fecha y hora de recepción de la solicitud serán utilizadas para determinar la política de cancelación aplicable.

9. REEMBOLSOS

Cuando corresponda un reembolso, Divetulum procesará la devolución por el medio de pago utilizado originalmente, cuando sea técnicamente posible.

Los tiempos efectivos para que el importe aparezca reflejado en la cuenta del Cliente podrán depender de la institución bancaria, emisor de la tarjeta o plataforma de procesamiento de pagos.

Divetulum no será responsable por retrasos atribuibles exclusivamente a dichas instituciones.

10. CAMBIOS DE FECHA

Las solicitudes de cambio de fecha estarán sujetas a disponibilidad.

Divetulum procurará atender las solicitudes de modificación siempre que sean realizadas con suficiente anticipación.

Un cambio de fecha no constituye automáticamente una cancelación.

Los cambios solicitados dentro del periodo en el que una cancelación ya tendría penalización podrán estar sujetos a disponibilidad y a la política aplicable a la reserva.

11. CANCELACIÓN POR PARTE DE DIVETULUM

Divetulum podrá cancelar, suspender, modificar o reprogramar una actividad cuando existan circunstancias que impidan realizarla de manera segura o razonable.

Entre ellas:

- Condiciones meteorológicas adversas.
- Condiciones marítimas inseguras.
- Cierre temporal de un cenote, arrecife o sitio natural.
- Restricciones de autoridades.
- Condiciones ambientales.
- Emergencias.
- Problemas de acceso.
- Fuerza mayor o caso fortuito.
- Condiciones que puedan representar un riesgo para los participantes.

Cuando una actividad sea cancelada por Divetulum por razones ajenas al Cliente y no pueda prestarse o reprogramarse, se ofrecerá una alternativa razonable o el reembolso que corresponda de acuerdo con las circunstancias y la legislación aplicable.

12. BUCEO Y REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN

Los requisitos dependerán del tipo de experiencia contratada.

Determinados tours de buceo podrán requerir:

- Certificación de buceo vigente.
- Experiencia previa.
- Certificaciones específicas.
- Número mínimo de inmersiones.
- Equipo adecuado.
- Condición física compatible con la actividad.

En el caso de buceo en cenotes, podrán establecerse requisitos adicionales debido a las características específicas del entorno.

Divetulum podrá solicitar evidencia de certificación o experiencia antes de permitir la participación.

Si el Cliente no cumple los requisitos de seguridad o certificación necesarios, Divetulum podrá impedir su participación en la actividad correspondiente.

13. DECLARACIÓN DE SALUD

El buceo y las actividades acuáticas pueden implicar esfuerzo físico y riesgos inherentes.

El Cliente deberá proporcionar información veraz respecto de cualquier condición física o médica que pueda afectar su seguridad.

Dependiendo de la actividad, podrá ser necesario completar un cuestionario médico o presentar autorización médica antes de participar.

El Cliente deberá informar, entre otras circunstancias relevantes:

- Problemas respiratorios.
- Problemas cardiovasculares.
- Problemas de oído o equilibrio.
- Cirugías recientes.
- Lesiones.
- Embarazo.
- Medicamentos que puedan afectar su capacidad para realizar la actividad.
- Cualquier otra condición que pueda representar un riesgo.

Divetulum podrá negar la participación cuando razonablemente considere que la actividad puede representar un riesgo para el Cliente o terceros.

14. ALCOHOL, DROGAS Y SUSTANCIAS

No se permitirá participar en actividades de buceo o acuáticas a personas que se encuentren bajo los efectos del alcohol, drogas o cualquier sustancia que pueda afectar sus capacidades físicas, cognitivas o de reacción.

En estos casos, la Empresa podrá negar la participación sin que ello genere automáticamente derecho a reembolso.

15. RIESGOS INHERENTES AL BUCEO Y SNORKEL

El Cliente reconoce que las actividades de buceo, snorkel y naturaleza realizadas en ambientes naturales implican riesgos inherentes.

Estos pueden incluir, entre otros:

- Cambios de visibilidad.
- Corrientes.
- Oleaje.
- Cambios de temperatura.
- Fatiga.
- Golpes o caídas.
- Lesiones.
- Barotrauma.
- Problemas de compensación.
- Enfermedad por descompresión.
- Accidentes durante entradas y salidas del agua.
- Contacto accidental con fauna.
- Pérdida o daño de equipo.
- Riesgos derivados del transporte terrestre o acuático.
- Otros riesgos propios de las actividades acuáticas.

El Cliente acepta seguir las instrucciones del personal de Divetulum y utilizar correctamente el equipo proporcionado.

El Cliente acepta de buena fe la responsabilidad y el riesgo inherente de la actividad de buceo, tour de snorkel o naturaleza que realizará y deslinda a Divetulum de cualquier responsabilidad en caso de accidente o perjuicio por acciones u omisiones efectuadas antesm durante y despues del tour por el mismo Cliente y que no están relacionadas con el equipo, el personal y el servicio ofrecido por Divetulum.

Nada de lo establecido en estos Términos pretende excluir responsabilidades o derechos que legalmente no puedan excluirse o limitarse.

16. AUTORIDAD DEL GUÍA O INSTRUCTOR

El guía, instructor, capitán o responsable de la actividad podrá tomar decisiones operativas relacionadas con la seguridad.

Podrá:

- Modificar una ruta.
- Cambiar un sitio de actividad.
- Reducir la duración.
- Suspender una inmersión.
- Solicitar a un participante salir del agua.
- Suspender la actividad.
- Negar la participación de una persona cuando exista una razón de seguridad.

Las instrucciones del personal deberán ser respetadas en todo momento.

17. EQUIPO

Cuando el equipo esté incluido en el servicio contratado, Divetulum proporcionará el equipo especificado en la descripción correspondiente.

El Cliente deberá:

- Utilizar el equipo correctamente.
- Seguir las instrucciones proporcionadas.
- Informar inmediatamente cualquier defecto o problema.
- Entregar el equipo al finalizar la actividad.

El Cliente podrá ser responsable por daños ocasionados por uso negligente o indebido del equipo, sin perjuicio de los derechos establecidos por la legislación aplicable.

18. CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

Divetulum promueve actividades responsables con los ecosistemas naturales.

Los participantes deberán respetar las reglas de conservación aplicables.

Queda prohibido:

- Tocar o dañar formaciones naturales.
- Dañar corales.
- Extraer organismos, piedras, fósiles u otros elementos.
- Alimentar fauna sin autorización.
- Molestar o perseguir animales.
- Arrojar basura.
- Dañar plantas o formaciones naturales.
- Utilizar sustancias prohibidas por los sitios visitados.

El Cliente deberá seguir las instrucciones de los guías y de los administradores de cada sitio.

19. TRANSPORTE

Cuando el transporte se encuentre incluido en un tour, sus horarios y puntos de recogida serán indicados en la confirmación.

Los horarios pueden verse afectados por tráfico, condiciones meteorológicas, accidentes, obras, cierres de carretera u otras circunstancias.

Divetulum procurará informar al Cliente cuando un retraso significativo sea conocido.

20. PERTENENCIAS PERSONALES

El Cliente es responsable de sus pertenencias personales.

Se recomienda no llevar objetos de alto valor que no sean necesarios para la actividad.

Divetulum no será responsable por pérdida, robo o daño de pertenencias personales salvo en los casos en que legalmente corresponda.

21. FOTOGRAFÍAS Y VIDEO

Durante las actividades podrán tomarse fotografías o videos para fines relacionados con la operación del servicio y, cuando corresponda, con fines promocionales.

El uso comercial de la imagen identificable de una persona estará sujeto a las autorizaciones que sean legalmente necesarias.

El Cliente podrá solicitar información respecto del uso de su imagen a través de:

reservations@divetulum.com

22. PROPIEDAD INTELECTUAL

El contenido disponible en divetulum.com, incluyendo textos, fotografías, videos, logotipos, diseños, gráficos, marcas y otros materiales, pertenece a Divetulum o a sus respectivos titulares.

Queda prohibida su reproducción, distribución, modificación o explotación comercial sin autorización previa.

23. USO DEL SITIO WEB

El Cliente se compromete a utilizar el sitio web de manera lícita.

Queda prohibido:

- Proporcionar información falsa.
- Realizar compras fraudulentas.
- Intentar acceder a sistemas sin autorización.
- Introducir virus o código malicioso.
- Interferir con el funcionamiento del sitio.
- Utilizar el sitio para actividades ilícitas.

Divetulum podrá adoptar medidas para proteger el sitio web y sus sistemas frente a actividades fraudulentas o abusivas.

24. SERVICIOS DE TERCEROS

Para operar determinados servicios, Divetulum podrá trabajar con terceros, incluyendo proveedores de transporte, operadores de embarcaciones, administradores de cenotes, centros de buceo, proveedores de equipo, procesadores de pago y otros prestadores turísticos.

Cuando sea aplicable, el Cliente deberá cumplir con las reglas razonables establecidas por dichos proveedores.

25. FUERZA MAYOR

Divetulum no será responsable por retrasos o imposibilidad de prestar un servicio cuando sean consecuencia de circunstancias imprevisibles o inevitables fuera de su control razonable, incluyendo fenómenos meteorológicos extraordinarios, huracanes, inundaciones, incendios, desastres naturales, cierres oficiales, actos de autoridad, emergencias, interrupciones de transporte y otras circunstancias similares.

En estos casos, Divetulum procurará ofrecer una alternativa razonable de acuerdo con las circunstancias.

26. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Divetulum reconoce los derechos que correspondan a los consumidores conforme a la legislación mexicana aplicable.

Estos Términos y Condiciones no pretenden limitar derechos irrenunciables reconocidos por la legislación aplicable.

Cuando corresponda, los consumidores podrán acudir ante la **Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)** mediante los mecanismos legalmente establecidos.

27. QUEJAS Y ACLARACIONES

Para preguntas, aclaraciones, cancelaciones o reclamaciones relacionadas con una reserva, el Cliente podrá comunicarse mediante:

Correo: reservations@divetulum.com

Teléfono / WhatsApp: +52 55 1338 8108

Domicilio: Calle Centauro Sur No. 18, esquina Sol Oriente, Tulum Centro, Tulum, Quintana Roo, México.

Divetulum procurará atender las solicitudes en un plazo razonable.

28. LEGISLACIÓN APLICABLE

Estos Términos y Condiciones se regirán por las leyes aplicables de los Estados Unidos Mexicanos.

En lo correspondiente, serán aplicables las disposiciones mexicanas en materia de protección al consumidor, comercio electrónico, protección de datos personales, turismo, seguridad y demás legislación relacionada con los servicios contratados.

29. MODIFICACIONES

Divetulum podrá actualizar estos Términos y Condiciones cuando sea necesario debido a cambios legales, operativos, tecnológicos o comerciales.

La versión vigente será la publicada en divetulum.com.

Las modificaciones no afectarán las condiciones esenciales de reservas previamente confirmadas, salvo que resulte necesario por disposición legal, seguridad, fuerza mayor o circunstancias extraordinarias.

30. ACEPTACIÓN

Al realizar una reserva o efectuar una compra en divetulum.com, el Cliente declara que:

- Ha leído y comprendido estos Términos y Condiciones.
- Acepta las condiciones aplicables al servicio adquirido.
- Proporcionará información verdadera.
- Cumplirá las instrucciones de seguridad.
- Informará cualquier circunstancia relevante para su participación.
- Comprende que el buceo, snorkel y actividades de naturaleza implican riesgos inherentes.

- Acepta la política de cancelación aplicable.
 - Se compromete a respetar las reglas de conservación ambiental.
-

DATOS DE CONTACTO

Divetulum

Calle Centauro Sur No. 18, esquina Sol Oriente
Tulum Centro, Tulum, Quintana Roo, México

Email: reservations@divetulum.com

Teléfono / WhatsApp: +52 55 1338 8108

Web: divetulum.com

Última actualización: 3 de septiembre de 2026.